

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2503930
Materia Servicios sociales
Asunto Renta valenciana de inclusión. Demora.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 15/10/2025, ha sido la demora en resolver la renovación del expediente de renta valenciana de inclusión (RVI) que solicitó el 17 de octubre de 2024.

A fin de contrastar lo que se exponía en la queja, solicitamos con fecha 22/10/2025, a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia y al Ayuntamiento de Elche un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación de los derechos de la persona titular, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

El informe de la Conselleria indicaba en resumen que:

- Se estaban realizando las gestiones oportunas para que aportara la documentación necesaria y seguir con la tramitación del expediente.
- Revisado el expediente, se comprueba que la persona interesada tuvo anteriormente un NIE como documento acreditativo.
- En este caso en particular, así como aquellos en los que el titular de la prestación ha tenido en algún momento un NIE que posteriormente ha perdido pasando a tener pasaporte como documento acreditativo, existen dificultades en lo referente a su tramitación desde Intervención Económica.

Por su parte, el informe remitido por el Ayuntamiento de Elche señalaba que, en fecha 23/07/2025 se remitió a la Dirección General de Inclusión el cambio en el número de pasaporte, estando a la espera, a fecha de hoy, de que por parte de dicha Dirección General realicen el cambio de identificador para poder avanzar en la tramitación del expediente. En el momento en el que realicen dicha actualización, se podrá emitir el correspondiente informe propuesta.

Dicha información fue trasladada a la persona responsable de la queja al objeto de que se pudiese efectuar alegaciones; pero no ha presentado ninguna.

A la vista de lo informado, esta institución consideró oportuno realizar una nueva petición de informe, dirigida en esta ocasión a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, al Ayuntamiento de Elche, y también a la Conselleria de Economía, Hacienda y Administración Pública, a quien está adscrita la Intervención General, al objeto de que, en el plazo de un mes, facilitaran información detallada sobre los inconvenientes para la resolución de las solicitudes en los casos en los que ha habido un cambio de identificador del solicitante y las soluciones en las que se estaba trabajando.

El informe emitido por la Conselleria de Economía, Hacienda y Administración Pública señalaba que la Intervención Delegada en la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia había recabado los antecedentes oportunos, y en fecha 15 de enero de 2026, dado que no constaba en esta Intervención ningún tipo de documentación relativa al interesado, se trasladó la consulta al centro gestor quien había comunicado mediante correo electrónico de fecha 13 de enero de 2026, que aún no había sido enviada ningún tipo de documentación a esta Intervención Delegada en relación con el citado interesado.

El Ayuntamiento de Elche describía las actuaciones realizadas e indicaba que el 03/02/26 se remitió a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia el nuevo informe de correspondencia.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia relatava las incidencias detectadas en el expediente y señalaba que estaban pendientes de la correcta presentación de la documentación económica solicitada.

Desde esta institución, a la vista de lo señalado por las tres administraciones, consideramos oportuno solicitar un nuevo informe, en este caso dirigido a la Conselleria de Economía, Hacienda y Administración Pública y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia a fin de aclarar las circunstancias que concurrían en este expediente de RVI y en otros similares en los que la persona solicitante había tenido en algún momento un NIE.

Finalmente, la Conselleria de Economía, Hacienda y Administración Pública nos ha informado que, para las altas en la base de datos corporativa, se establece la prioridad del NIE sobre otras documentaciones, con el objeto de evitar duplicidades en la base de datos de terceros y que esa Intervención había acordado con el Servicio de Gestión de la Renta Valenciana de Inclusión la sustitución de las solicitudes de alta con pasaporte de los usuarios que dispongan de NIE por solicitudes de alta con NIE. Así mismo indicaba que el plazo de tramitación de la solicitud de alta, una vez ingresada en esta Intervención dicha solicitud en los términos descritos, es inferior a diez días.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia insistía en que no podría ser remitida la solicitud hasta que la documentación relativa a la domiciliación bancaria se encontrara debidamente cumplimentada. Dicha información entraba en discrepancia con al afirmación del Ayuntamiento de que la Conselleria disponía de la nueva documentación desde el 03/02/26.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 12/05/2026](#), insistíamos en que la Administración de la Generalitat, debe garantizar el derecho de la ciudadanía a una Renta mínima, y debe actuar bajo el principio de personalidad jurídica única sin perjudicar el derecho de los ciudadanos a recibir una respuesta expresa, cuando los problemas son una cuestión de gestión interna.

Además de otras recomendaciones, en la mencionada resolución sugeríamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, conforme al acuerdo alcanzado con la Intervención Delegada, sustituyera la solicitud de alta con pasaporte de la persona interesada por una solicitud de alta con el NIE de forma que se pudiera proseguir con la tramitación del expediente y a la

Conselleria de Economía, Hacienda y Administración Pública que, tan pronto la recibiera, procediera al alta de terceros.

Como respuesta a la mencionada Resolución de consideraciones, con fecha 28/05/2026, ha tenido entrada en la institución el preceptivo informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, en el que se nos indicaba que el cambio de identificador se estaba realizando y una vez efectuado el mismo, se continuaría la tramitación del expediente a fin de resolverlo a la mayor brevedad posible.

Por su parte, en su respuesta, la Conselleria de Economía, Hacienda y Administración Pública nos ha indicado que:

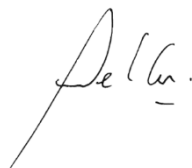
- El tercero ha sido dado de alta en fecha 13 de mayo de 2026.
- Se aceptan las consideraciones incluidas en su resolución.

Llegados a este punto se hace evidente que tanto desde la Conselleria de Economía, Hacienda y Administración Pública como desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 12/05/2026 y el asunto objeto de la queja está en vías de solución.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Confiamos en que, a partir de ahora, se aplique el procedimiento acordado para resolver los expedientes de renta valenciana de inclusión en los casos en los la persona tiene o ha tenido un NIE.

No podemos olvidar que estamos ante una prestación con consideración de derecho subjetivo prevista para cubrir las necesidades básicas que garanticen un mínimo de calidad de vida y combatan la exclusión y la vulnerabilidad social. Las demoras en la tramitación y resolución de los expedientes de renta valenciana de inclusión agravan la situación de pobreza y exclusión social de las personas solicitantes.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana